

E-POSTER**ADMINISTRAÇÃO****2008****ATENDER COM CORTESIA - ESTE É O NOSSO PROPÓSITO**

ANA HELENA GARCIA PINHO; ADRIANA VIGNOLI; DAIANE OLSSON DE SOUZA; NATHÁLIA SUSIN; KARINA DA LUZ WILDNER

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: como qualificar a equipe de atendimento para dar sentido ao trabalho que realiza? Como minimizar o impacto de um trabalho que exige tolerância, bom senso, amabilidade e cortesia frente ao cliente fragilizado? Estas questões levaram o Serviço de Hospitalidade (SH) a reafirmar seu papel enquanto área de atendimento, compreendendo que a base está no preparo do profissional, para que possa acolher de forma genuína o cliente. O HCPA é uma Instituição de referência, Acreditada internacionalmente, cujo propósito é “Vidas fazendo mais pela Vida”. O SH é responsável pelas Recepções de acesso à Internação e Ambulatório e atende públicos com diferentes peculiaridades, sendo desafiador lidar com as expectativas de cada cliente. Alinhado ao propósito do Hospital definiu o seu: “Atender com Cortesia”. Cortesia é um princípio da Hospitalidade, significa tratar as pessoas de maneira atenciosa e singular. Objetivo: a partir do propósito do SH, desenvolver um modelo próprio de atendimento, com foco no funcionário. Metodologias empregadas: capacitar alguém para ser amável requer um esforço direcionado ao desenvolvimento individual e da equipe; criar um ambiente onde o profissional esteja confortável, seguro, acolhido e respeitado, preservando sua espontaneidade. Diante disso e dos resultados da Pesquisa de Cultura Institucional, foi trabalhada a dimensão Camaradagem, fortalecendo as relações entre os colegas, através do “mural da camaradagem” e de vídeos de agradecimento, destacando situações em que foram camaradas. Visando externalizar o sentimento de hospitalidade entre colegas e clientes, o Dia da Gentileza entrou no calendário do Serviço. Para avaliar as ações realizadas e identificar novas demandas junto aos funcionários, foi aplicada pesquisa “Nosso Jeito de Atender”. Com o total de 77,96% de respondentes, 56,5% concordam que estão emocionalmente preparados para atender e 54,3% concordam que conhecem os POP'S necessários para desempenhar as atividades. Em relação à qualidade do seu atendimento prestado, 67,4% estão totalmente satisfeitos. No que se refere ao preparo para lidar com situações de stress que envolvam o atendimento, 30,4% concordam que estão preparados. Observações: foi elaborado um plano de capacitação para fortalecer emocionalmente os funcionários, focando em comunicação não violenta e manejo de conflitos. Considerações: cortesia ocorre quando a relação respeitosa entre colegas e entre funcionário/cliente, é preservada.

2057**SOLIDARIEDADE E ASSISTÊNCIA EM REDE EM TEMPOS DE PANDEMIA COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

VANDA REGINA MACHADO; PATRÍCIA SILVA DOS SANTOS; ADRIANA FERREIRA DA ROSA RIBEIRO; DANIELA RODRIGUES DORNELES JACOBUS DOS SANTOS; DANIELA BREZEZINSKI QUADRADO; FABRÍCIO BADALOTTI; MÁRCIA WEISSHEIMER; MARIA FERNANDA DORNELLES DE DORNELLES FERREIRA

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: a pandemia do Covid-19 que eclodiu no Brasil aproximadamente na primeira quinzena de janeiro deste ano, fez-se perceber a importância e necessidade de proteção individual para cada cidadão da sociedade, um destes resguardos são as máscaras de proteção facial. Ocorre que nem toda população tem acesso aos materiais de proteção, em especial às máscaras faciais. Os funcionários administrativos e equipe de enfermagem de um Hospital Público no município de Porto Alegre observaram que a manta SMS, (spunbond – meltblown – spunbond), também conhecidas como TNT (tecido – não – tecido), material utilizado para embalar e proteger materiais cirúrgicos esterilizados, descartado no Bloco Cirúrgico não possui contato com resíduos biológicos e são considerados recicláveis. Observou-se que a quantidade descartada é bastante significativa e em função disso, identificou-se a possibilidade de um planejamento para ações sociais. Objetivo: confeccionar máscaras para ser oferecida à comunidade sem condições de possuir tal material para sua proteção individual. Método: relato de experiência sobre produção e distribuição de máscaras de proteção e o envolvimento da equipe voluntária. Resultados: o material foi coletado e organizado pelas enfermeiras que por sua vez entregaram as mantas SMS para os funcionários administrativos do hospital. Tais materiais foram encaminhados para costureiras voluntárias e estudantes de moda da universidade Unisinos que confeccionaram as máscaras. Os alunos da disciplina de logística empresarial da Faculdade Famaqui fizeram o mapeamento das instituições necessitadas, além de toda a pesquisa logística para tal demanda. De abril até agosto deste ano, foram entregues novecentas máscaras para as instituições: ONG Mistura POA – Vila do Planetário, Albergue Dias da Cruz, Associação dos funcionários do HCPA – ASHCLIN e FASC – Fundação de Assistência Social e Cidadania. Os voluntários continuarão o trabalho enquanto for necessário desta forma, pode-se contribuir para redução de pessoas enfermas nas unidades de saúde. Conclusão: o envolvimento dos funcionários do Hospital, Famaqui, Unisinos e demais voluntários do projeto criou uma rede de solidariedade, respondendo uma demanda da sociedade, em tempos de

pandemia no cuidado e prevenção à saúde de sua população. Se cada cidadão se doar um pouco todos podem ser vencedores para tornar este um mundo melhor e com saúde, pois são vidas fazendo mais pela vida.

Palavras Chave: Proteção. Saúde. Sociedade.

2103

A GESTÃO DO PROCESSO DE MELHORIAS NA SUSTENTAÇÃO DO SOFTWARE AGHUSE® DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE.

DAYHENE ZAMBIASI BOEIRA; FRED FINK; GIORDANI DA SILVA RAMOS; MARINA DELAZZERI; MILENA PERES ; LUIZ FERNANDO BOHM; TIAGO FELLINI; ROSANE PETTER; SIMONE ANDEGLIERI; SILVIA REGINA GRALHA
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: A evolução acelerada que a área da saúde vive nos coloca diante de rápidas e constantes transformações. Se adaptar a essas novas realidades impostas por esse desenvolvimento dinâmico faz-se necessário que o sistema de gestão hospitalar do Hcpa seja inserido neste contexto. Em busca de soluções e entregas de forma ágil e sem perder a qualidade, a equipe de sustentação do software Aghuse® trabalhou na revisão de seu processo de trabalho no atendimento às melhorias abertas por seus usuários. **Objetivo:** Apresentar as etapas do processo de atendimento de uma melhoria de sistema, utilizado pela Seção de Sustentação de Relacionamento Interno no setor da Tecnologia e Informação do HCPA: concepção, desenvolvimento, homologação e conclusão. Com o objetivo de agilizar e melhorar a qualidade no atendimento de demandas do software. **Metodologia:** Inicialmente foi criado um grupo de trabalho para discussão do tema abordado e elaboração do fluxo. Este grupo formado por não mais que seis pessoas, no qual representou as necessidades e informações de toda equipe. Após, foram realizadas reuniões semanais, onde foram feitas revisões de um fluxo já existente. A partir deste, foi-se criando as novas necessidades e ajustes para o processo atual, incluindo principalmente as etapas de testes de qualidade. Atualmente, está sendo realizado um acompanhamento diário das atividades que compõem este trabalho, bem como um planejamento e uma retrospectiva apontando os pontos positivos e as oportunidades de melhoria dos processos envolvidos. **Resultados:** O mapeamento do processo de atendimento às melhorias abertas para o sistema Aghuse® tem um enfoque de otimização e transformação de processos resultando em atenção às entregas para o usuário. Podendo assim, aumentar e aprimorar as funcionalidades já encontradas no sistema, facilitando o uso e entregando maior valor no atendimento ao paciente. **Conclusão:** A visualização de todas as etapas por meio gráfico aumentou o nível de transparência, uma vez que os detalhes das operações foram expostos a todos. Ao se utilizar da visibilidade, os processos serão otimizados, retirando-se as tarefas que não se fazem necessárias para o alcance dos objetivos do processo. Bem como, ao entregar processos mais enxutos e alinhados ao negócio, o aumento de produtividade será uma consequência natural. Para próximos passos, iremos realizar ciclos de melhorias até atingirmos maior maturidade nos processos de sustentação do software AGHUse®.

2108

PROMOVENDO A CONEXÃO DA EQUIPE ATRAVÉS DA VALORIZAÇÃO

CARLA ADRIANE BONATTO; DAIANE LIMA DE OLIVEIRA; LISIANE DOS SANTOS ROCHA; THAIS FÁTIMA LEITES OLIVEIRA; VÂNIA APARECIDA DA SILVA RODRIGUES
HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Introdução: Objetivando aumentar a conexão entre os colaboradores da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (CGP) e propiciar mais qualidade de vida no ambiente de trabalho, foi estimulada a formação de um grupo de trabalho que propusesse e desenvolvesse ações integrativas e motivacionais, alinhadas aos valores institucionais de Trabalho em Equipe, Respeito à Pessoa, Responsabilidade Social e Comprometimento Institucional, estimulando o reconhecimento e engajamento de todos. **Descrição do Caso:** O grupo de trabalho é composto por representantes de cada um dos seis Serviços da CGP com o objetivo de promover, sistematicamente, ao longo do ano, ações envolvendo os colegas, expressando a valorização do trabalho e do indivíduo. O grupo de trabalho formado assumiu dois compromissos: colocar o propósito institucional de "Vidas fazendo mais pela Vida" em prática e realizar ações dentro da premissa de "fazer mais com menos", ou seja, utilizando pouco ou nenhum recurso financeiro. A partir dessa definição, priorizou-se a promoção de ações de incentivo emocional e motivacional, com vistas a estimular o engajamento, a cooperação, a empatia e o respeito. Essas ações ocorreram em datas comemorativas, como Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia do Trabalho, Natal e Páscoa, entre outras. Ao longo do ano de 2019, diversas ações foram realizadas e o resultado desse trabalho pode ser comprovado por meio dos relatos e e-mails recebidos dos colegas da CGP. Algumas das ações realizadas foram: entrega aos pais de carta surpresa do filho, com foto de um momento marcante, no Dia dos Pais; montagem surpresa do ambiente, com decoração especial, e entrega de um singelo presente na Confraternização de Fim de Ano; customização de barracas juninas, com a oferta de comidas e bebidas típicas do festejo, durante um turno, estimulando a integração dos colegas nos diferentes Serviços da CGP, bem como ação beneficente para arrecadação e doação de agasalhos aos carentes na Confraternização Junina – São João; homenagem e saudação coletiva aos colegas em desligamento por Distrato.

Conclusão: os relatos manifestaram o sentimento de valorização do trabalho em equipe e o estímulo à empatia. Com ações simples, foi possível promover o reconhecimento individual e o incentivo a um ambiente de trabalho mais colaborativo.